



DEVENEZ REPRESENTANT DES USAGERS

au sein d'un établissement de santé

Qu'est ce que la représentation des usagers ?

Le représentant des usagers est le **porte-parole des usagers du système de santé** au sein de différentes instances sanitaires (hôpital, clinique, centre de rééducation, etc.).

Le représentant agit principalement pour **garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers** du système de santé et **contribuer à l'amélioration** du système de santé.

Il exerce ses missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui lui est confié par le ministère chargé de la santé ou une ARS, en tant que membre d'une association agréée.

Quel est le rôle du représentant des usagers ?

Vous participerez en particulier à la commission des usagers, qui a les missions suivantes :

- Elle facilite les démarches des patients et de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informée des suites de leurs demandes.
- Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins, ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement, Elle fait des propositions sur ces sujets et elle est informée des suites qui leur sont données.

Les représentants des usagers sont amenés à participer à la démarche de certification, à s'intéresser à différentes thématiques comme la prise en charge de la douleur, l'accompagnement de publics spécifiques, à proposer des améliorations dans l'organisation de l'établissement, etc.

Qui sont les représentants des usagers ?

Chaque représentant est un **bénévole**, lui-même adhérent à une association familiale membre de l'Udaf, qui **représente, promeut et défend les intérêts des familles**.

Ils s'engagent bénévolement mais peuvent percevoir des défraiements ou bénéficier d'un congé de représentation s'ils sont salariés, pour ne pas subir de perte de rémunération en raison de leurs absences.

Serais-je aidé dans la réalisation de ma mission ?

Pour remplir votre missions **vous serez accompagné** ! Vous recevrez une **formation obligatoire** de 18 heures, indemnisée, dans les mois qui suivent votre prise de mandat. Puis tout au long de votre mandat, **vous pourrez participer à des formations ou des rencontres** organisées par l'Udaf, l'Unaf ou France Assos santé.

Différents outils seront à votre disposition pour vous aider dans l'exercice de votre mandat : diverses brochures, livrets, flyers, lettres d'information... qui approfondissent certains sujets ou expliquent le rôle d'un représentant des usagers dans un établissement de santé.

**UNIS
POUR LES
FAMILLES**